
Co.Re.Com.

*comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



ATTI 1.21.1 – 2012/4929/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 36

del 2 settembre 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Omnitel

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 4 ottobre 2012, con cui lo XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 4 ottobre 2012 e del 15 gennaio 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 5 febbraio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza 5 febbraio 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 04.10.2012 n. 18116 prot., l'utente XXX, ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa, di telefonia mobile e servizi internet di tipo *business* per mancata/parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione\sospensione del servizio, spese\fatturazioni non giustificate e traffico non riconosciuto.

Dall'istanza introduttiva emerge quanto segue:

- 1) In data 14.04.2011 l'utente sottoscriveva un contratto con l'operatore Vodafone Omnitel avente ad oggetto utenze fisse, utenze mobili e servizio internet/Adsl flat con piano tariffario Adsl&Centralino Flat 2010, Full 2000 e Vodafone Silver;
- 2) tale piano tariffario prevedeva un importo bimestrale comprensivo di canoni e traffico pari ad euro 415,00;
- 3) nella prima fattura veniva applicato il piano sottoscritto mentre nelle fatture successive l'utente riscontrava degli addebiti maggiori rispetto a quanto concordato;
- 4) l'utente inviava reclami tramite raccomandata a/r senza ottenere riscontro scritto da parte dell'operatore ma ricevendo note di credito pari ad euro 227,00;
- 5) le linee venivano sospese più volte da parte di Vodafone, nonostante la pendenza della contestazione;
- 6) in data 04.10.2012 l'utente presentava istanza di definizione della controversia, unitamente alla all'istanza di provvedimento temporaneo, richiedendo l'accertamento dell'irregolarità delle fatture emesse dal 27.05.2011 al 16.08.2012, il rimborso delle somme pagate in eccedenza, il risarcimento danni per la sospensione delle linee, la condanna dell'operatore alle spese di procedura
- 7) l'utente allegava la copia del contratto, le fatture contestate, i reclami inviati tramite raccomandata riferiti alla contestazione degli addebiti in fattura.

A seguito dell'avvio del procedimento (prot. 18199 del 4.10.2012) e della richiesta di informazioni relativa al richiesta di provvedimento temporaneo (prot. 18201 del 4.10.2012) le linee venivano riattivate.

L'operatore Vodafone non provvedeva ad inviare memorie difensive, mentre l'utente in data 05.11.2011 presentava una memoria (prot. 19994) in cui:

- precisava che il piano tariffario prevedeva un importo bimestrale parti ad euro 494,90 comprensivo di canoni e traffico per due utenze fisse e due utenze mobili più il servizio internet; in particolare per l'utenza mobile XXX era previsto il piano tariffario Vodafone Full 2000 (canone euro mensile euro 79,00 più iva, 2000 minuti al mese verso utenze mobili Vodafone, Tim, Wind, Tre e Rete fissa nazionale; per il traffico eccedente i 2000 minuti un tariffa pari a 0,15 euro al minuto più iva, servizio Vodafone *mail* professionale e traffico dati 250,00 mb/mese;per l'utenza XXX era previsto il piano tariffario Vodafone Silver con canone di abbonamento mensile di euro 9,00 più iva, euro

0,12 al minuto più iva per le chiamate voce nazionale, euro 0 al minuto senza scatto alla risposta per le chiamate verso i numeri del medesimo contratto; per il servizio internet abbinato ad entrambe le utenze mobili era previsto il piano tariffario Vodafone Internet Sempre Top con canone mensile di euro 25,00 più iva, velocità fino a 10 GB a bimestre; per l'utenza fissa XXX era previsto il piano tariffario Adsl&Centralino Flat con canone mensile di euro 87,00 più iva, euro 6,00 per installazione di 4 interni e un fax, euro 0,00 al minuto senza scatto alla risposta per le chiamate verso i colleghi, 0 euro al minuto per le chiamate verso numeri di rete fissa in Italia, euro 0,10 a chiamata verso numeri Vodafone, euro 0,12 al minuto più scatto alla risposta di euro 0,10 per le chiamate verso numeri mobili non Vodafone; per l'utenza fissa XXX era previsto il piano tariffario Vodafone internet e telefono Super Flat con 0 euro al minuto senza scatto alla risposta per chiamate verso rete fissa, 0 euro al minuto senza scatto alla risposta per le chiamate verso i cellulari Vodafone intestati alla P.Iva, euro 0,00 al minuto più scatto alla risposta di euro 0,10 per le chiamate verso altri cellulari Vodafone ed euro 0,12 al minuto più scatto alla risposta di euro 0,10 per le chiamate verso numeri mobili non Vodafone; per il servizio internet abbinato ad entrambe le utenze mobili era previsto il piano tariffario VF Internet e telefono Super Flat 1 con un costo di attivazione di euro 120,00, importo rateizzato in 24 mesi, per attivazione e un ulteriore contributo di euro 100,00 una tantum nel caso di sottoscrizione di un nuovo numero nativo);

- precisava che il fax era stato attivato il 28.08.2012 e nel periodo di mancato funzionamento di tale servizio l'utente ha sempre corrisposto l'importo di euro 40,00 al bimestre;
- sottolineava che a seguito del reclamo inviato tramite fax e raccomandata il 16.04.2012 relativamente alla fattura n. AC04363178 del 27.03.2012 l'utente veniva contattata telefonicamente da Vodafone la quale proponeva una nota di credito di euro 227,23 e un pagamento rateizzato dell'insoluto di euro 992,18;
- segnalava che in data 07.05.2012 Vodafone emetteva la nota di credito di euro 227,23;
- specificava che in data 1.06.2012 Vodafone inviava un e-mail all'utente in cui proponeva il pagamento rateale delle fatture insolute con uno sconto di euro 30% ossia con l'emissione di una nota di credito di euro 580,00 successiva all'ultima rata di pagamento;
- segnalava di aver inviato in data 11.06.2012 un fax di reclamo a cui seguiva l'e-mail del 14.06.2012 di conferma da parte di Vodafone della correttezza degli addebiti;
- precisava che Vodafone procedeva al distacco delle linee sia fisse che mobili in data 15.06.2012 e in data 02.10.2012;
- specificava che in data 18.06.2012 l'utente decideva di cambiare gestore per l'utenza 3382729318;
- ribadiva le contestazioni relative alla maggiorazione del piano tariffario applicato rispetto a quanto concordato;
- confermava le richieste avanzate nell'istanza di definizione;

In data 15.01.2013 veniva inviata alle parti l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione conclusa con il verbale di invio a definizione del 05.02.2013.

Da tale verbale risulta che l'operatore Vodafone aveva proposto lo storno degli importi insoluti e la corresponsione di un importo di euro 200,00 per le spese di procedura.

In data 26.09.2012 l'utente segnalava al Co.Re.Com, la sospensione della linee; le linee venivano riattivate in data 04.10.2013 in seguito alla richiesta di informazioni inviata dal Co.Re.Com..

Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Ai sensi dell'art. 19. commi 4 e 5, Del. A.G.Com. 173/07/Cons, Allegato A, il Co.Re.Com. Lombardia, al termine dell'istruttoria, emette un provvedimento che definisce la controversia e *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno."*

Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla contestazione relativa all'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto, spese/fatturazioni non giustificate e alla sospensione del servizio.

1. Sulla applicazione di un profilo tariffario diverso da quello convenuto

L'utente lamenta la mancata applicazione del piano tariffario concordato in sede di sottoscrizione del contratto

A fronte delle contestazioni effettuate dall'utente spettava all'operatore provare di aver legittimamente addebitato gli importi in quanto dovuti e di aver agito applicando correttamente il piano tariffario.

Infatti secondo l'art. 1218 c.c. si presume la responsabilità contrattuale del debitore a meno che il debitore sia in grado di provare che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Nel caso in specie l'operatore non ha depositato alcuna memoria difensiva.

In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, l'utente ha diritto al rimborso e/o allo storno delle somme versate in eccedenza rispetto al piano tariffario concordato.

Occorre conseguentemente individuare le fatture oggetto di contestazione.

L'arco temporale di riferimento è delineato nelle richieste dell'utente, ossia le fatture emesse nel periodo compreso tra il 27.05.2011 e il 16.08.2012 e dalla copia delle fatture allegate all'istanza.

In base a quanto riportato nella memoria difensiva l'utente avrebbe dovuto corrispondere un importo bimestrale comprensivo di canoni e traffico pari ad euro 494,90.

Se si moltiplica tale importo per le 7 fatture allegate alla memoria difensiva si ottiene la somma di euro 3464,30, ossia l'importo complessivo che Vodafone avrebbe dovuto fatturare se fosse stato applicato il piano tariffario concordato.

Invece dalle fatture allegate emerge che Vodafone ha emesso fatture per un totale di euro 6215,39 di cui euro 2.721,05 non pagati dall'utente:

- 1) fattura di euro 708,20 emessa il 27.07.2011 con scadenza il 16.08.2011;
- 2) fattura di euro 1044,87 emessa il 28.09.2011 con scadenza il 18.10.2011;
- 3) fattura di euro 998,61 emessa il 29.11.2011 con scadenza il 19.12.2011;
- 4) fattura di euro 681,69 emessa il 26.01.2012 con scadenza il 15.02.2012;
- 5) fattura di euro 992,18 emessa il 27.03.2012 con scadenza il 16.04.2012;
- 6) fattura di euro 1168,60 emessa il 29.05.2012 con scadenza il 18.06.2012;
- 7) fattura di euro 621,24 emessa il 26.09.2012 con scadenza il 16.10.2012 (da tale ultima fattura emerge un insoluto di euro 2.721,05 costituito da precedenti fatture non pagate).

La differenza tra quanto fatturato (6215,39 euro) e quanto dovuto secondo il piano tariffario concordato (3464,30 euro) è di euro 2751,09.

Alla luce di quanto sopra, poiché l'importo eccedente rispetto a quanto concordato corrisponde all'importo insoluto l'utente ha diritto allo storno di tale importo pari ad euro 2721,05 mentre le somme pagate dall'utente coincidono con quanto concordato.

L'utente ha altresì diritto all'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 2, allegato A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons: *“nel caso di attivazione di profili tariffari non richiesti è applicato un indennizzo nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.”*.

L'arco temporale di riferimento delineato dall'utente riguarda le fatture emesse nel periodo compreso tra il 27.05.2011 e il 16.08.2012, ossia per un totale di 447 giorni e conseguentemente l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 447,00.

2. Sulla sospensione delle linee

Nella memoria difensiva l'utente precisava che Vodafone procedeva alla sospensione delle linee fisse e mobili in data 15.06.2012 e in data 02.10.2012.

Per la sospensione iniziata in data 15.06.2012 l'utente non ha indicato la data di riattivazione e quindi non è possibile determinare la durata di tale sospensione e il relativo indennizzo.

Per la sospensione relativa alle numerazioni 0292112516 e 3331408878 iniziata in data 02.10.2012, la data di riattivazione si rinviene nella risposta inviata da gestore Vodafone al GU5, ossia la data del 8.10.2012, per un totale di 6 giorni

Altro periodo di sospensione si è verificato in pendenza del procedimento di definizione sempre per le numerazioni XXX e XXX, dal 24.09.2013 al 2.10.2013 per un totale di 10 giorni.

I giorni di sospensione accertati sono quindi 16.

Anche per la contestazione riferita alla sospensione delle linee vale il principio dell'onere della prova in capo al gestore ai sensi dell'art. 1218 c.c..

Conseguentemente poiché l'operatore non ha depositato alcuna memoria e/o documentazione volta a provare la legittimità delle sospensioni e/o l'invio del preavviso di sospensione, l'utente ha diritto all'indennizzo per la sospensione della linee ai sensi dell'art. 4, comma 1 (euro 7,50 al giorno), dell'art. 12, comma 1 (*“nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*) e comma 2 (raddoppio dell'indennizzo in caso di utenze di tipo affari) dell'allegato A Del. cit..

L'indennizzo dovuto da Vodafone per la sospensione della linea fissa è pari ad euro 240,00 (15,00 euro per 16 giorni)

L'indennizzo dovuto da Vodafone per la sospensione delle linea mobile è pari ad euro 240,00 (15,00 euro per 16 giorni).

3. Spese di procedura

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore Vodafone Omnitel provveda a stornare l'insoluto di euro 2721,05;
- l'operatore Vodafone Omnitel provveda a corrispondere l'importo di euro 447,00 per l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto;
- l'operatore Vodafone Omnitel provveda a corrispondere l'importo di euro 240,00 per la sospensione della linea fissa;
- l'operatore Vodafone Omnitel provveda a corrispondere l'importo di euro 240,00 per la sospensione della linea mobile;
- l'operatore che l'operatore Vodafone Omnitel provveda a corrispondere l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre